



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## Curso Superior de Jefe de Sala (Hostelería)

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

El servicio y la atención en el restaurante necesitan cada vez más profesionales altamente cualificados, capaces de ofrecer la máxima satisfacción al cliente. A través de este curso el alumnado podrá adquirir las competencias profesionales necesarias para conocer los distintos tipos de servicios de un restaurante (buffet, banquetes, room service ), conociendo el protocolo en el tratamiento de cada uno de los productos para desenvolverse adecuadamente en su labor diaria, saber tratar las posibles reclamaciones de clientes, control de inventarios y gestión del personal del departamento, tener las nociones completas sobre la planificación y realización del evento (desde la recepción hasta la finalización del mismo), controlando sus montajes, necesidades materiales y humanas y comunicarse oralmente de forma adecuada en inglés.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO DEL RESTAURANTE

1. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional

3. La comanda; concepto, tipos, función, características y circuito
4. Procedimiento para la toma de comanda estándar e informatizada
5. Tipos de servicio en restaurante
6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
7. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
8. Normas generales para desbarasado de mesas
9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

1. La atención y el servicio
2. La importancia de la apariencia personal
3. Importancia de la percepción del cliente
4. Finalidad de la calidad del servicio
5. La fidelización del cliente
6. Perfiles psicológicos de los clientes
7. Objeciones durante el proceso de atención
8. Reclamaciones y resoluciones
9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores
2. La comunicación no verbal
3. La comunicación escrita
4. Barreras de la comunicación
5. La comunicación en la atención telefónica

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

1. Elementos clave para la venta
2. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas

3. Fases de la venta

## MÓDULO 2. FACTURACIÓN Y CIERRE DE ACTIVIDAD EN RESTAURANTE

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FACTURACIÓN EN RESTAURACIÓN

1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio
2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos
3. Sistemas de cobro
4. Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes
5. Apertura, consulta y cierre de caja
6. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CIERRES DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

1. El cierre de caja
2. El diario de producción
3. El arqueo y liquidación de caja

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. POST-SERVICIO

1. Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio
2. Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de stocks
3. Limpieza del local, mobiliario y equipos de cierre

## MÓDULO 3. CALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD EN RESTAURACIÓN

1. Calidad básica:
2. División en restauración de las Normas de Calidad
3. Normativas
4. Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad
5. Implantación de sistema de calidad

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. HIGIENE EN RESTAURACIÓN

1. Normativas legales generales de higiene alimentaria
2. Protocolo de control de la higiene alimentaria en restauración

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN RESTAURACIÓN

1. Factores de riesgo:
2. Principios de la actividad preventiva
3. Combatir riesgos en su origen
4. Seguridad en la hostelería
5. Seguridad en la hostelería
6. Ergonomía y psicología
7. Primeros auxilios

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

## MÓDULO 4. INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN GASTRONÓMICA Y DOCUMENTAL EN INGLÉS

1. Interpretación y traducción de menús, cartas y recetas
2. Elaboración de listas distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración
3. Confección de horarios del establecimiento
4. Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio
5. Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica, bebidas y precios de las mismas
6. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento
7. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas, indicaciones y horarios
8. Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

1. Terminología específica en las relaciones con los clientes
2. Presentación personal (dar información de uno mismo)
3. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes
5. Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

6. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos
7. Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas
8. Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos
9. Atención de demandas de información variada sobre el entorno

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA DE LA TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA DEL RESTAURANTE

1. Manejo de la terminología de las principales bebidas en inglés
2. Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración
3. Conocimiento y utilización de las principales bebidas en inglés
4. Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en inglés
5. Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en inglés
6. Elaboración de listados y diálogos en inglés de las especias y frutos secos principales
7. Elaboración de listados y diálogos en inglés con los elementos del menaje y utensilios de restauración
8. Interpretación de las medidas y pesos en inglés
9. Elaboración y uso en diálogos en inglés de los profesionales que integran la rama y sus departamentos



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)